

# 《饭店服务教学案例》

## 书籍信息

版次：1

页数：195

字数：160000

印刷时间：2003年02月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787503216558

## 编辑推荐

## 内容简介

本书为饭店服务案例教材。书中161则案例都是饭店经营服务中的实例，精选自国内一些知名饭店经营服务实践和石家庄旅游外事职业学校学生的实习实践。通过系统地归纳，从不同角度对服务案例进行了透彻的评析，深入浅出的阐明了饭店服务理论与现代服务观念意识，并介绍了丰富的服务知识与服务技能。全书分为《前厅篇》、《客房篇》、《餐饮篇》、《综合篇》与《实习记事》五大部分，全面地涉及了饭店服务领域。诸如客人意识、角色意识、服务意识、服务知识、服务规范、服务程序、服务标准、工作流程、服务技能、服务心理、服务语言艺术、宾客风俗习惯、安全保卫常识、礼节礼貌礼仪、公关营销、推销技巧和实习记事。

全书内容丰富、叙述生动，评析透彻，可读性很强，具有较高的实用价值，是饭店服务专业教学必不可少的教材；对于完善专业教学，规范学生实习，学习与提高岗位职业技能亦具有指导意义。本书既可作为饭店、宾馆培训服务员的教材，亦可作为饭店服务工作指南，还可供广大饭店从业人员自学、阅读。

## 目录

### 前厅篇

喝了“路易十三”不肯付酒账

扮演“角色”

秘书取走了邮件

“强行”补票

机灵的总台小姐

验父母的钞

小小皮筋系真情

迎进一位客人，送上一片温情

夜酒吧

法国小姐要弹烟灰

索赔的语言艺术

“老外”有时并不“外”

金发小姐笑了

优质服务的禁忌——机械服务

背后鞠躬

泄密事件

二五折与优惠25%

客人大闹前厅部

例外的四层09房

客房篇

温馨浪漫的“客房生日”

这里没有“客人”

潇洒走一回的惯盗

服务艺术 + 电扇 = 空调

用语言巧妙弥补差错

是小费还是索取贿赂

永远不能战胜客人

钥匙事件

自制蚊帐

为劳瑞小姐暖房

免费擦鞋

心型香袋

佩尔蒂尼总统的三眼插座

两把钥匙的故事

沙发上的浴巾

服务员的委屈奖

丢了一包黄土

里根夫妇的晨衣

王府客人的搬迁

有“洁癖”的富商

斐济总统的特大号拖鞋

多了一个枕头

象棋的故事

床单上的唇膏印

绿茶变红茶

侥幸心理不能有

美国小姐的投诉

被主管批评后的她

隐形眼镜不翼而飞

布草车起火了

一个纽扣

懈怠心理要不得

请填写好交接记录

漏做一间房

误扔了客人的东西

小疏忽酿成大过错  
少了一粒扣子  
花十元钱换张床  
漏查洗衣  
出租的脏房  
危险的大意  
祝你生日快乐  
裹在床单里的护身符  
金蝉脱壳计  
扔掉了遥控器  
巧调电视  
小女孩儿的爸爸哪里去了  
轻率的判断  
该不该收洗衣  
服务员的自我保护  
扔掉了白金戒指  
一副假牙引起的风波  
一杯“致歉茶”  
转房客人的衣物  
未上锁的保险柜  
表扬与忧患  
认错了人  
重要的便笺  
他带走了客人的衣服  
人人都有促销机会  
被扔掉的名片  
这个电话应该在工作间打  
夜闯住客房  
关于红色女士包的承诺

#### 餐饮篇

盐水虾的启示  
叫出客人的名字  
停电事故  
同谱真情曲  
宴请香港足球队  
跑账风波  
香港太太丢了领带盒  
撒了满脸面粉的戴沃经理  
补偿服务  
罚款的艺术  
客人吃正宗川菜  
诚实，很重要

从天而降的烛光晚宴  
“筷落”风波  
重做的汤  
餐厅账单的透明度  
甲鱼风波  
惹祸的打火机  
播放地震消息  
抓错了跑账的客人  
叫服务员要举手示意  
急中生智化险情  
大碗汤  
一百元小费  
幽默的客人  
实习生的工号牌  
不卑不亢的服务小姐  
疏忽了房卡上的房号  
碰坏一点点，报废万元玻璃门  
不要忽视“上帝”身边的“小皇帝”  
粗心触犯了客人禁忌  
不要忘记客人的特殊要求  
啤酒到底多少度  
服务意识是餐厅工作的关键  
她为什么被评为最佳员工  
跑单  
追求一种超前服务境界  
打包给错了  
粗心大意，自食其果  
客人在等什么  
超额的预算  
未调价的烤鸭  
客人意愿与“我认为”  
服务的魅力  
细心捕捉小机会，超值服务传真情  
餐厅里的摊派  
签了空房房账  
客人的体态语言，超值服务的信息  
汤面碰洒之后  
偷吃蛋糕食苦果  
多余的解释  
不要只说“对不起”  
点燃火柴要小心  
低效率的代价

话到说时方恨少  
龙虾肉变了颜色  
让客人白喝五粮液  
迟吃的一桌菜  
客人素质与服务策略  
勇于实践出奇效  
使用服务敬语，还要配以服务行动  
引座员的秘诀  
盘子该不该收  
一元钱与代金券  
淘气的鳊鱼  
他觉得很委屈  
危险的操作

#### 综合篇

高明的促销  
泳池边的作为  
淡薄的VIP意识  
红茶变成了咖啡

#### 实习记事

五元钱的代价  
与众不同话小郑  
罢工事件  
令人刮目相看的小李  
一场虚惊  
礼貌修养很重要

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

[更多资源请访问www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)